



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
DE VENTAS DE LA EMPRESA GSS DISTRITO DE LIMA, AÑO
2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

OBREGÓN TEJADA MARÍA RUTH

ASESOR:

DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2016

PÁGINA DE JURADO

DR. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR

Presidente

DR. LEÓN ESPINOZA LESSNER AUGUSTO

Secretario

MG. MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mis padres Andrea y Henry por haberme apoyado en todo momento por sus consejos, valores y motivación constante para salir adelante a ellos les dedico esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la perseverancia que me da de seguir cumpliendo mis objetivos a mis docentes por brindarme la enseñanza necesaria, por el apoyo para la culminación de nuestros estudios profesionales y a mis padres por estar en todo momento alentándome y apoyándome en todo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo María Obregón Tejada con DNI N° 70064805, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2016

María Ruth
Obregón Tejada

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la gestión de ventas de la empresa GSS distrito de Lima, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador.

María Ruth Obregón Tejada

ÍNDICE

| | |
|---|-------------|
| Página del jurado | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de autenticidad | iv |
| Presentación | v |
| Índice | vi |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Realidad problemática | 1 |
| 1.2 Trabajos previos | 2 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 9 |
| 1.4 Formulación del problema | 16 |
| 1.5 Justificación del estudio | 17 |
| 1.6 Hipótesis | 17 |
| 1.7 Objetivo | 18 |
| II. MÉTODO | 18 |
| 2.1 Diseño de investigación | 18 |
| 2.1.1 Tipo de estudio | 19 |
| 2.2 Variables, Operacionalización | 20 |
| 2.2.1 Variables | 20 |
| 2.2.2 Operacionalización | 28 |
| 2.3 Población | 30 |
| 2.3.1 Población | 30 |
| 2.3.2 Muestreo no probabilístico | 30 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 30 |
| 2.4.1 Técnica | 30 |
| 2.4.2 Instrumento | 30 |
| 2.4.3 Validación del instrumento | 31 |
| 2.4.4 Confiabilidad del Instrumento | 31 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 32 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 2.5.1 Hipotético – Deductivo | 32 |
| 2.6 Aspectos éticos | 33 |
| III. RESULTADOS | 34 |
| 3.1 Prueba de normalidad | 34 |
| 3.2 Contrastación de hipótesis | 35 |
| 3.3 Análisis de los resultados | 40 |
| IV. DISCUSIÓN | 44 |
| V. CONCLUSIÓN | 51 |
| VI. RECOMENDACIONES | 52 |
| VII. REFERENCIAS | 53 |
| ANEXOS | 57 |
| Instrumentos | 58 |
| Validación de los instrumentos | 59 |
| Matriz de consistencia | 65 |

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar como la Satisfacción laboral influye en la gestión de ventas de la empresa GSS Distrito de Lima, año 2016. Donde la población fue tomada como muestra a estudiar por ser una población pequeña, esta muestra estuvo representada por 60 trabajadores que actualmente laboran en dicha empresa, los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario de veintidós (22) preguntas evaluadas a través de la escala de Likert, donde a su vez los datos fueron procesados en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Science) lográndose como resultado mediante la contrastación de hipótesis a través de la correlación de Rho de Pearson, se puede observar que existe una influencia significativa entre la satisfacción laboral y la gestión de ventas de la empresa GSS Distrito de Lima, año 2016.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Gestión de ventas, Motivación.

ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of determining how Labor satisfaction influences the sales management of the company GSS District of Lima, in 2016. Where the population was taken as a sample to study because it is a small population, this sample was represented By 60 workers currently working in the company, the data were obtained through the survey technique and as a questionnaire instrument of twenty-two (22) questions assessed through the Likert scale, where the data were processed in the program SPSS (Statistical Package for the Social Science) being achieved by means of the hypothesis testing through the correlation of Rho de Pearson, it can be observed that there is a significant influence between the job satisfaction and sales sales management of the company GSS District of Lima, year 2016.

Keywords: Job satisfaction, Sales management, Motivation.